

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER OJEK *ONLINE* ATAS
ORDERAN FIKTIF *GRAB-FOOD* PADA APLIKASI GRAB
DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

ROJI PRATAQWA MULIANTARA

178400174



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER OJEK *ONLINE* ATAS
ORDERAN FIKTIF *GRAB-FOOD* PADA APLIKASI GRAB
DI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI Oleh :
ROJI PRATAQWA MULIANTARA
178400174**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum

Universitas Medan Area

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/9/25

Access From (repository.uma.ac.id)4/9/25

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek *Online Atas*
Orderan Fiktif *Grab-Food* Pada Aplikasi Grab Di Kota Medan

Nama : ROJI PRATAQWA MULIANTARA

NPM : 178400174

Fakultas : Hukum Bidang Studi : Keperdataan

Disetujui Oleh
Pembimbing

Marsella, S.H., MKn

Diketahui:

Dekan Fakultas Hukum

Dr. Muhammad Citra Ramadhan, S.H., M.H

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ROJI PRATAQWA MULIANTARA

NPM : 178400174

Fakultas : Hukum

Bidang Studi : Keperdataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi saya yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek *Online* Atas Orderan Fiktif *Grab-Food* Pada Aplikasi Grab Di Kota Medan" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan kesalahan yang berakibat skripsi ini tidak dianggap sah dan menyalahi sistematika penulisan, maka penulis bersiap untuk mendapatkan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Medan,



Roji Prataqwa Muliantara

NPM: 178400174

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat di skripsi ini

Medan, 1 juli 2024



Prataqwa Muliantara
NPM : 178400174

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik di Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ROJI PRATAQWA MULIANTARA

NPM : 178400174

Fakultas : Hukum

Bidang Studi : Keperdataan

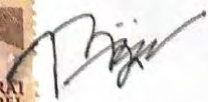
Demi pengembangan ilmu pengetahuan untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas skripsi saya yang berjudul : “Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek *Online* Atas Orderan Fiktif *Grab-Food* Pada Aplikasi Grab Di Kota Medan”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan,




Roji Prataqwa Muliantara

NPM: 178400174

ABSTRAK
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER OJEK *ONLINE* ATAS
ORDERAN FIKTIF *GRAB-FOOD* PADA APLIKASI GRAB
DI KOTA MEDAN

(Studi Kasus Grab Kota Medan)

ROJI PRATAQWA MULIANTARA
NPM : 178400174

Latar belakang skripsi ini yaitu terdapat suatu permasalahan dalam transaksi pemesanan makanan dengan menggunakan aplikasi *GrabFood*. Yang mana konsumen dengan mudahnya membatalkan pesanan secara sepihak tanpa memikirkan driver *GrabFood*. Ketika driver *GrabFood* melakukan pengaduan saat konsumen membatalkan pesanan, perusahaan hanya mengembalikan ganti rugi pesannya saja, sedangkan biaya transportasinya tidak di ganti oleh pihak *Grab*, melainkan driver *grab* sendiri yang menanggung kerugian transportasinya. Seharusnya perusahaan bertanggung jawab atas seluruh kerugian yang dialami driver *GrabFood* tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum tentang driver *Grabfood* terhadap kerugian pembatalan pesanan oleh konsumen di Kota Medan dan untuk mencari kejelasan perlindungan hukum tentang driver *Grabfood* terhadap kerugian pembatalan pesanan oleh konsumen di Kota Medan. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa: Pembatalan pemesanan yang dilakukan oleh konsumen yang beritikad tidak baik sehingga mengakibatkan driver mengalami beberapa kerugian seperti Driver tidak menerima haknya mendapat upah dari perjalanan yang telah diselesaikan karena pelanggan atau penumpang tidak ada, Driver rugi waktu, bensin dan tenaga karena menunggu penumpang yang tidak ada di lokasi penjemputan dan tidak bisa dihubungi. Bentuk perlindungan dari perusahaan *grab* atas orderan fiktif yaitu menyediakan layanan reimbursement/penggantian uang dan membatalkan pesanan jika belum dijalankan oleh driver, jika sudah dijalankan maka driver harus menanggung resiko sendiri. Sehingga, hak untuk mendapat perlindungan hukum tidak sepenuhnya dirasakan pengemudi online. Pasal 6 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pesanan fiktif adalah pesanan palsu yang dilakukan oleh konsumen dengan tujuan tertentu yang mengakibatkan kerugian bagi driver dan *Grab*. PT *Grab Indonesia* juga bertanggung jawab dengan cara memberikan ganti rugi secara penuh terhadap para pengemudi *Grab* yang mendapat order fiktif yaitu dengan cara mengganti kerugian uang yang dikeluarkan oleh pengemudi dengan memberikan bukti berupa jika ternyata pesanan *Grabfood* tersebut merupakan order fiktif dari pesan dari pengemudi *Grab* yang tidak dibalasan, tidak bisa dihubungi.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Orderan Fiktif, Grab Food

ABSTRAC
LEGAL PROTECTION FOR ONLINE MOTORCYCLE TAXI DRIVERS
FOR FICTITIOUS GRAB-FOOD ORDERS ON THE GRAB
APPLICATION IN MEDAN CITY
(Case Study of Grab Medan City)

ROJI PRATAQWA MULIANTARA
NPM : 178400174

The background of this thesis is that there is a problem in food ordering transactions using the GrabFood application. Where consumers can easily cancel orders unilaterally without thinking about GrabFood drivers. When a GrabFood driver makes a complaint when a consumer cancels an order, the company only refunds the compensation for the order, while the transportation cost is not reimbursed by Grab, but the grab driver himself bears the transportation loss. The company should be responsible for all losses experienced by the GrabFood driver. The purpose of this study is to find out how the legal protection of Grabfood drivers against the loss of order cancellation by consumers in Medan City and to seek clarity on the legal protection of Grabfood drivers against the loss of order cancellation by consumers in Medan City. From the results of this study, it was found that: Cancellation of orders made by consumers in bad faith resulting in the driver experiencing several losses such as the driver not receiving his right to receive wages from the trip that has been completed because the customer or passenger is not there, the driver loses time, gasoline and energy because he is waiting for a passenger who is not at the pick-up location and cannot be contacted. The form of protection from the grab company for fictitious orders is to provide reimbursement services and cancel orders if they have not been executed by the driver, if they have been executed, the driver must bear his own risk. Thus, the right to legal protection is not fully felt by online drivers. Article 6 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection regarding legal protection from the actions of consumers in bad faith. The results of the study show that fictitious orders are fake orders made by consumers with certain objectives that result in losses for drivers and Grab. PT Grab Indonesia is also responsible by providing full compensation to Grab drivers who receive fictitious orders, namely by compensating for the loss of money spent by the driver by providing evidence in the form of if it turns out that the Grabfood order is a fictitious order from a message from a Grab driver that is not replied to, cannot be contacted.

Keywords : Legal Protection, Order Fictitious, Grab Food

RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Roji Prataqwa Muliantara
Tempat/ Tgl Lahir : Medan, 01 September 1999
Alamat : Jalan Nusa Indah Komp GIM Blok AA 10
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status Pribadi : Bekum Menikah

2. Data Orang Tua

Ayah : Achiro Johan
Ibu : Sri Murni Pujiati

3. Pendidikan

SD : SDIT Siti Hajar Medan
SMP : SMP Negeri 30 Medan
SMA : SMA Negeri 15 Medan

KATA PENGANTAR

Pertama sekali penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi penulis ini berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek *Online* Atas Orderan Fiktif *Grab-Food* Pada Aplikasi Grab Di Kota Medan” sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada fakultas hukum Universitas Medan Area. Penulis sangat menyadari bahwa penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih pula kepada:

1. Kedua Orangtua Ayah Achiro Johan dan ibu Murni Fujiati.
2. Bapak Dr. Muhammad Citra Ramadhan, S.H., M.H. Selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Rafiqi, S.H., M.M, M.Kn, Selaku wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H., M.H, Selaku ketua Bidang Jurusan Hukum Perdata Universitas Medan Area.
5. Ibu Marsella, S.H., M.Kn Sebagai Dosen Pembimbing, yang telah berjasa memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Alvin Hamzah Nasution, S.H., M.H Selaku Ketua panitia skripsi yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H., M.H, Selaku Sekretaris panitia skripsi, yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

8. Bapak Dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area, vii dan seluruh staf pegawai pada Fakultas Hukum yang telah banyak membantu penulis.

9. Semua pihak yang baik teman maupun saudara yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan memberikan balasan yang sesuai dengan amalannya dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan penulis, untuk itu perlu kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan berguna bagi orang lain.

Medan,



Roji Prataqwa Muliantara

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Keaslian Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Teori Perlindungan Hukum.....	15
2.1.1 Jenis Perlindungan Hukum	17
2.1.2 Asas-asas Perlindungan Hukum	18
2.1.3 Perlindungan Hukum Terhadap Ojek Online	20
2.1.4 Undang Undang Perlindungan Konsumen.....	21
2.2 Perjanjian Elektronik	26
2.2.1 Jual Beli Online.....	28
2.2.2 Asas Perjanjian Jual Beli Online.....	30
2.3 Ingkar Janji	31
2.3.1 Akibat Terjadi Wanprestasi	33
2.3.2 Akad.....	33
2.4 Transportasi Online.....	35
2.4.1 Jenis Layanan Grab.....	35
2.4.2 Gambaran Jasa Layanan Grab	36
2.4.3 Langkah Mengajukan <i>Reimburse</i> / Pengantian Uang	40
2.5 Perlindungan Driver <i>Grab Food</i>	42
2.5.1 Perlindungan Driver <i>GrabFood</i>	42

2.5.2 Asas Perlindungan Driver <i>GrabFood</i>	44
2.5.3 Hak dan Kewajiban Driver <i>GrabFood</i>	45
2.5.4 Tujuan Perlindungan Driver <i>GrabFood</i>	48
BAB II METODE PENELITIAN	50
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	50
3.1.1 Waktu Penelitian	50
3.1.2 Tempat Penelitian.....	50
3.2 Jenis Penelitian	50
3.3 Jenis Data.....	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5 Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	54
4.1 Perlindungan hukum terhadap driver yang mendapatkan orderan fiktif pada aplikasi Grab.....	55
4.2 Pertanggung jawaban PT Grab Indonesia selaku Perusahaan penyedia layanan pesanan online terhadap pengemudi Grab yang mendapatkan orderan fiktif dalam layanan <i>Grab-Food</i> di Kota Medan.....	64
BAB V PENUTUP	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi saat ini sangat membuka peluang dalam berbagai bidang salah satunya bidang ekonomi. Pengusaha banyak menemukan inspirasi dan inovasi baru dalam mengembangkan bisnis atau usahanya melalui sistem pemasaran secara *online* dengan sasaran pemasaran para pengguna internet untuk meningkatkan omset penjualan.¹

Di era sekarang ini, teknologi informasi berkembang sangat pesat. Salah satu bentuk teknologi informasi yang memiliki perkembangan cukup signifikan pada abad ini adalah teknologi informasi yang dikenal dengan internet. Perkembangan internet saat ini dipengaruhi oleh semakin banyaknya sekolah dan instansi pendidikan yang mewajibkan para siswa untuk mengenal internet, selain itu terdapat berbagai jaringan sosial yang dapat diakses oleh masyarakat dan banyak dari mereka yang menjadikan internet sebagai suatu kebutuhan. Hal ini menandakan bahwa internet menjadi alat yang sangat digemari oleh masyarakat, apalagi dengan adanya *smartphone/gadget* yang dapat memudahkan semua orang mengakses internet hanya dalam genggam. Kemudahan dalam mengakses internet karena adanya teknologi yang semakin canggih tentu saja mampu mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam berkomunikasi dan berinteraksi.²

¹ Jayadi Ahkam, *Problematisa Penegakan Hukum Dan Solusinya*, Jurnal Al-risalah. Vol.15, No. 2, (2015), hal. 32

² Nasikhah, M. A., 2019, *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi*, Jakarta : Karya Bakti, hlm 14.

Semakin banyaknya pengguna aplikasi jual beli online atau sering disebut *e-commerce* merupakan dampak dari kebutuhan masyarakat akan aktivitas jual beli yang cepat dan praktis. Jual beli yang awalnya hanya bisa dilakukan secara langsung di tempat, kini bisa hanya dengan menggunakan smartphone dan internet di rumah bahkan dimana saja. Praktek jual beli secara daring telah diatur dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No.19 tahun 2016 perubahan atas Undang-undang No. 8 tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.³ Tidak hanya aktivitas jual beli saja, pembayaran berbagai tagihan dan jasa transportasi juga menjadi layanan berbasis online yang digunakan oleh masyarakat setiap harinya. Oleh karena itu, hal ini menjadi gaya hidup yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat modern.

Era digital saat ini banyak bermunculan aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk bertransaksi salah satu yang menjadi trending dalam transaksi online yaitu aplikasi *Grab Food*. Sistem operasi aplikasi Grab menawarkan 4 pilihan layanan transportasi online dimulai dari mobil pribadi (*GrabCar*), sepeda motor (*GrabBike*), pelayanan pesanan makanan (*GrabFood*), jasa titip (*jastip*), hingga pengiriman paket (*Grab Express*) yang kesemuanya dapat memudahkan kebutuhan sehari-hari masyarakat.

³ Sapriandi Tanjung, “*Tinjauan Yuridis Transaksi Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Kota Bengkulu*”, Panji Keadilan : Jurnal Ilmiah Nasional Mahasiswa Hukum, Vol. 1, No. 1, 2019, hal.10.

Grab sendiri didirikan oleh *Anthony Tan dan Hooi Ling Tan* yang merupakan warga negara di Malaysia, mereka melihat adanya dampak negatif dan tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu, mereka pun mendapatkan ide untuk membuat aplikasi pemesanan transportasi, khususnya taksi, yang kemudian menobatkan mereka menjadi finalis dalam Kontes Harvard Business School's 2011 Business plan. Pada tahun 2012 ada teman yang mengeluh karena susah untuk mendapatkan taksi, setelah itu mereka mencoba untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, mereka adalah inisiator *Grab* (yang dulunya dikenal dengan nama *MyTeksi*). Dalam waktu yang singkat tujuan sederhana yang diinginkan bertransformasi menjadi lebih besar yaitu di wilayah Asia Tenggara, yang sekarang ini sudah berkembang di 7 negara di wilayah Asia Tenggara.

Pada tahun 2016 *Grab* berkembang pesat setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan layanan, yaitu : *GrabFood, GrabBike, GrabExpress, Grabcar dan GrabMart*. Sejak saat itu *Grab* semakin cepat dan terus beranjak hingga menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara seperti Singapura, Filipina, Thailand, Malaysia, Kamboja dan Myanmar. Saat ini *Grab* tersedia di 60 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh hingga Jayapura Papua.

Grab adalah yang paling terfavorit, sehingga banyak terjadinya penipuan, orderan fiktif pada layanan *GrabFood*. Terkadang ada sisi gelap untuk driver *Grab* sendiri, seperti munculnya penipuan atau orderan fiktif yang dilakukan sengaja oleh konsumen pada saat memesan makanan di aplikasi *Grab*, Walaupun umumnya kecurangan sering dialami oleh Driver *Grab* dengan

perilaku curang dari konsumen namun tidak menutup kemungkinan terjadinya penipuan atau perilaku curang yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha di bidang jasa atau lainnya.⁴

Grab Food merupakan layanan pesan antar makanan yang dapat diakses melalui aplikasi Grab. Proses pembayaran *Grab Food* memiliki dua cara, yaitu melalui Ovo dan COD (*Cash On Delivery*) namun, pada pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak pembayaran dilakukan melalui COD (*Cash On Delivery*). Menariknya pembayaran COD ditalangi oleh driver, setelah pesanan makanan dan minuman ataupun barang diantar sampai ke tempat tujuan pemesan baru mengganti sejumlah biaya belanja ditambah dengan biaya ongkos jasa pengiriman (ongkir) yang sudah tercantum secara otomatis pada aplikasi jasa online.⁵

Berkaitan dengan jumlah orderan pada driver *Grab Food* di kota medan rata-rata dalam satu hari mendapatkan 10 -15 orderan dinilai dari tinggi rating atau ulasan penilaian dari customer berdasarkan performa driver Grab dan berdasarkan rajin tidaknya driver Grab bekerja dengan rata-rata jumlah pembatalan orderan 3 (tiga) ditambah dengan orderan fiktif yang tidak menentu pada setiap masing-masing driver Grab.⁶

Apabila salah satu pihak melanggar dari perjanjian tersebut, maka dikenakan sanksi sebagaimana pelanggarannya terhadap undang-undang.⁷

⁴ Santoso, Satriyo Budi, Adi Suliantoro, 2023, *Perlindungan Konsumen Pengguna Ojek Online Grab*, Surabaya: Bina Mandiri, hlm. 20.

⁵ Galih Aisia, *Perlindungan Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Pesanan Customer Perspektif Hukum Islam* (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-Food Secara Sepihak), (2021): hal 468–74.

⁶ Wawancara oleh Bapak Andi Sumanto, pada tanggal 11 Desember (2023), Pukul 16.00 WIB, wawancara driver grab

⁷ Gunawan, Johanes, “*Reorientasi Hukum Kontrak di Indonesia*”, Jurnal Hukum, Vol 1, No 2 (2019)

Selanjutnya terjadi perjanjian kemitraan atau pengemudi dengan PT Grab Indonesia dalam perjanjian kemitraan. Apabila tercapai kesepakatan yang sah antara driver dengan customer, maka harus terpenuhi syarat sahnya perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHP, sebagai berikut:

1. Adanya kesepakatan bagi mereka yang mengikatkan diri
2. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Sebab yang halal

Namun dengan pembiayaan melalui uang tunai terdapat salah satu konsekuensi dari transaksi *Grab Food* dimana terjadinya order fiktif. Order fiktif adalah tindakan wanprestasi, merupakan suatu tindakan di mana terdapat debitur atau bisa disebut konsumen yang memesan grabfood tidak melakukan yang sesuai dalam perjanjian atau tidak melakukan hal yang harus dipenuhinya dan itu semua dapat dipersalahkan kepadanya. Selanjutnya bisa dilihat isi dari Wanprestasi yang diatur di dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), yang berbunyi:

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”

Karena di dalam unsur prestasi disebutkan bahwa :

1. Terjadinya perjanjian yang dibuat oleh para pihak
2. Adanya pihak yang melanggar atau tidak melakukan isi dari perjanjian yang telah disepakati
3. Sudah dinyatakan lalai tapi tetap juga tidak mau melaksanakan isi perjanjian.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 Pasal 1 ayat (4) sebagai berikut : "Perlindungan hukum adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, Kejaksaan, pengadilan, atau pihak Lainnya, baik yang bersifat sementara maupun berdasarkan penetapan dari pengadilan.⁸ Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁹ Dalam pembahasan ini selain hukum positif, penelitian ini berkaitan dengan hukum Islam. Hukum Islam merupakan sistem kaidahkaidah yang didasarkan pada wahyu Allah SWT dan Sunnah Rasul mengenai tingkah laku mukallaf (orang yang sudah dapat dibebani kewajiban) yang diakui dan diyakini, yang mengikat bagi semua pemeluknya.¹⁰

Jual beli salah satu kegiatan yang sering dilakukan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari baik berupa barang maupun jasa dan

⁸ Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 Pasal 1 ayat (4)

⁹ C.S.T. Kansil, Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia, (Jakarta:Balai Pustaka , 1989) h. 102

¹⁰ Eva iryani, Jurnal Ilmiah Ekonomi, Vol.17 No. 2, Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia, (IAIN Tulung Agung, Fakultas Syariah, 2017)

melibatkan perjanjian yang mengikat antara dua orang atau lebih baik penjual maupun pembeli serta tidak dapat dibatalkan secara sepihak tanpa alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.¹¹

Perusahaan aplikasi penyedia jasa Driver *GrabFood online* PT. Grab Indonesia telah beroperasi lebih dari lima Kota di Indonesia, dan telah memiliki lebih dari lima kantor cabang. Salah satunya adalah Kota Bengkulu dengan alamat kantor cabang di jalan Tanah Patah. Setiap konsumen dapat melakukan pemesanan via online melalui aplikasi yang telah disediakan oleh perusahaan. Konsumen hanya tinggal mendownload maka aplikasi *Grab* akan terpasang pada layar handphone.

Driver merupakan panggilan yang sudah biasa digunakan oleh konsumen walaupun mitra menggunakan kendaraan bermotor roda dua. Driver *Grab* ialah pelaku usaha perorangan yang menyediakan jasa layanan dalam bentuk pekerjaan dan melakukan perjanjian kemitraan dengan PT. *Grab Teknologi Indonesia*.¹² Layanan aplikasi *Grab* tidak hanya menyediakan jasa transportasi antar jemput melainkan menyediakan jasa pemesanan makanan dan minuman. *Grabfood* merupakan fitur dalam *Grab* yang menawarkan jasa pengantaran makanan dan minuman, dengan berbagai jenis pilihan pada aplikasi *Grab*. Menu makanan dan minuman yang telah dipilih konsumen merupakan tanggung jawab dari Driver untuk menalangi pembayaran sekaligus pengantaran makanan dan minuman tersebut kepada konsumen.

¹¹ Program Studi, Ilmu Hukum, dan Universitas Pendidikan Ganesha, “*Usaha Jasa Driver Online Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen di Kota Singaraja*” 5 (2022)

¹² Dr. Rozalida, M.Ag, Fiqh Ekonomi Syariah (Jakarta : Rajawali, 2017), h., 131

Seiring dengan kemajuan zaman, transaksi jual beli tidak hanya dilakukan secara langsung oleh pembeli dan penjual, tetapi dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Transaksi ini sering disebut transaksi jual beli online atau electronic commerce.¹³ Ketentuan pemesanan secara online mengacu pada Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE Perubahan Nomor 19 Tahun 2016) Pasal 1 Angka 17 yang menyatakan “Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”.¹⁴ Sedangkan Undang-Undang yang mengatur tindak pidana pesanan fiktif, yaitu Pasal 51 Jo. Pasal 35 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam fakta-fakta yang terjadi di atas jika kita melihat kembali Undang-undang Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pihak konsumen telah melanggar pasal 17 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dimana pasal tersebut mewajibkan para pihak yang melakukan transaksi elektronik untuk beritikad baik.

Di kasus order fiktif terdapat unsur wanprestasi yang dilakukan yaitu ada pihak yang tidak melaksanakan ini perjanjian yang sudah disepakati dimana

¹³ Nur Azizah Fauziyyah, “*Tinjauan Fikih Muamalah Akad Istishna terhadap Praktik Jual Beli Pesanan Parcel di Produsen Parcel “X”*”. Prosiding Hukum Ekonomi syariah Volume 6, No. 2, (2020). hal 221.

¹⁴ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008, *tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.

seseorang konsumen tersebut memesan makanan lewat *Grab Food* namun tidak bertanggung jawab akan apa yang sudah dipesannya contohnya:¹⁵

1. Tidak menerima pesanan
2. Tidak membayar pesanan
3. Tidak bisa dihubungi setelah melakukan pemesanan
4. Menggunakan alamat serta profil orang lain untuk melakukan pesanan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa *Grab* merupakan platform yang telah menjadi kebutuhan masyarakat banyak karena memiliki pelayanan yang dapat memudahkan berbagai aktivitas dan pekerjaan. Namun, Kemudahan yang ditawarkan oleh transportasi berbasis daring ini tidak lantas berjalan lancar sepenuhnya, banyak permasalahan seperti maraknya pesanan palsu yang dilakukan baik oleh konsumen maupun pelaku usaha. Pesanan palsu ini biasa disebut dengan pesanan fiktif yang mana dapat dilakukan oleh konsumen maupun mitra. Karena sistem pembayaran yang tersedia bukan hanya melalui transfer, tetapi pembayaran secara cash di tempat atau sering disebut dengan *cash on delivery* juga menjadi opsi bagi konsumen. Hal ini memberikan celah terhadap para pihak untuk dapat melakukan tindakan penipuan, karena saat transaksi terjadi pihak konsumen bisa saja tidak melakukan pembayaran di awal karena hanya baru sekedar membuat kesepakatan yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak.

Mengingat semakin banyaknya pengguna platform *Grab* dengan berbagai layanannya sebagaimana data yang disebutkan diatas, dapat kita simpulkan bahwa kasus seperti pesanan fiktif ini berpotensi merugikan banyak Driver,

¹⁵ Sabian Utsman, *Metodologi Penelitian Hukum Progresif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. (2020), hal 18

maka petingnya perlindungan hukum driver *Grab Food* di era digital saat ini
maka peneliti Tertarik untuk analisis lebih lanjut dalam karya tulis berjudul:
**“Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek *Online* Atas Orderan Fiktif
Grab-Food Pada Aplikasi Grab Di Kota Medan**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, peneliti dapat merumuskan :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap driver yang mendapatkan orderan fiktif pada aplikasi *Grab*?
2. Bagaimana pertanggung jawaban PT *Grab* Indonesia selaku Perusahaan penyedia layanan pesanan online terhadap pengemudi Grab yang mendapatkan orderan fiktif dalam layanan *Grab-Food* di Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah tersebut, dalam melakukan penelitian ini peneliti memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap driver yang mendapatkan orderan fiktif pada aplikasi Grab
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PT Grab Indonesia selaku Perusahaan penyedia layanan pesanan online terhadap pengemudi Grab yang mendapatkan orderan fiktif dalam layanan *Grab-Food* di Kota Medan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti maupun pihak lain. Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Menambah wawasan bagi Peneliti dan mahasiswa, akademisi serta masyarakat umum agar tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai perlindungan hukum driver *Grab Food* atas kerugian pemesanan fiktif dan pembatalan pemesanan secara sepihak oleh customer

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti : memenuhi salah satu syarat tugas akhir dalam meraih gelar sarjana (S1) Program Studi Hukum Perdata
- b. Bagi Akademis : diharapkan mampu menjadi sumber informasi dan sumbangan pemikiran dalam rangka meningkatkan kualitas promosi dan pembelajaran terkhusus Program Studi Hukum Perdata.
- c. Bagi Grab Kota Medan : Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Driver Grab Food di Kota Medan. Hasil penelitian ini berharap untuk seluruh pembaca tidak berbuat kasus pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak terhadap driver Grab food, serta untuk perusahaan dan pemerintah supaya lebih tegas lagi dalam menegakkan peraturan terkait kasus untuk perlindungan hukum driver
- d. Bagi Masyarakat : dapat digunakan sebagai bahan informasi praktis bagi masyarakat dalam memahami perlindungan hukum terhadap driver Grab Food atas kerugian pemesanan fiktif dan pembatalan pemesanan secara sepihak oleh customer.

1.5 Keaslian Penelitian

Berdasarkan penyusunan literatur dalam beberapa sumber, buku-buku, beberapa penulisan, internet dan perpustakaan di Universitas Medan Area. Sejauh ini belum ditemukan penelitian dengan topik yang sama dengan

ruanglingkup penelitian ini, yaitu : “Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek *Online* Terhadap Orderan Fiktif *Grab-Food* Pada Aplikasi Grab Di Kota Medan (Studi Kasus Grab Kota Meda)”

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, namun kajiannya berbeda adalah :

1. Penelitian Oleh Andi Setiawan (2020), Universitas Bhayangkara, dengan judul penelitian : “Perlindungan Hukum Bagi Driver Grab food Terhadap Orderan Fiktif Ditinjau Dari Hukum Perdata Sebagai Tindakan Wanprestasi”. Adapun rumusan masalahnya sebagai berikut :
 - a. Bagaimanakah keabsahan transaksi online GrabFood ditinjau dari hukum positif di Indonesia?
 - b. Bagaimanakah pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi driver grabfood terhadap order fiktif dari segi hukum perdata sebagai pihak yang dirugikan akibat tindakan wanprestasi?
2. Penelitian oleh Fahmi Samsul M (2022), Uin Syarif Hidayatullah, dengan judul penelitian : “Perlindungan Hukum Terhadap Driver Atas Praktek Pesanan Fiktif Dalam Transaksi Jual Beli Pada Aplikasi Gojek (Studi Kasus Gojek Kota Tasikmalaya)”. Adapun rumusan masalah sebagai berikut :
 - a. Bagaimana praktek pesanan fiktif yang dilakukan oleh pengguna aplikasi Gojek di Tasikmalaya?
 - b. Bagaimana perlindungan hukum terhadap Driver atas pesanan fiktif menurut Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah?
3. Penelitian oleh Sheila Eldi Azzahra dan Tarsisius Murwadi (2020), Universitas Padjadjaran, dengan judul penelitian : “Akibat Hukum Pesanan

Fiktif Oleh Konsumen Terhadap Pengemudi Ojek Online Ditinjau Dari Kuhperdata”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini :

- a. Bagaimana akibat hukum dari pesanan fiktif yang dilakukan oleh konsumen terhadap pengemudi ojek online ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata?
4. Penelitian oleh Yenni Aurelia Marpaung (2021), Universitas Tarumanagara, dengan judul penelitian : “Pertanggung Jawaban Pt. Grab Indonesia Terhadap Pengemudi Yang Mendapat Order Fiktif”. Adapun rumusan masalahnya sebagai berikut :
- a. Bagaimana pertanggung jawaban dari PT. Grab Indonesia terkait dengan pengemudi Grab yang mendapat order fiktif yang dirugikan secara material apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Penelitian oleh Riska Fitriani (2022), Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, dengan judul penelitian : “Perlindungan Hukum Terhadap Driver Gojek Akibat Pemesanan Fiktif Go-Food Dengan Pembayaran Cod (Cash On Delivery) Pada Aplikasi Gojek Oleh Customer Di Wilayah Kota Jember”. Adapun rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :
- a. Bagaimana bentuk perjanjian kerja antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB) dengan driver gojek dalam *e-commerce*?
 - b. Bagaimana bentuk itikad baik PT AKAB terhadap mitra gojek yang mendapatkan pemesanan fiktif *go-food* dengan pembayaran COD pada aplikasi gojek oleh customer di wilayah Kota Jember ?
 - c. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap driver gojek

akibat pemesanan fiktif go-food dengan pembayaran COD (*cash on delivery*) pada aplikasi gojek oleh customer di wilayah Kota Jember?

Adapun alasan peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini dikarenakan banyak kasus yang terjadi bahwa aplikasi grab khususnya pada grabfood yang banyak digunakan masyarakat saat ini untuk bertransaksi berbelanja secara online, namun hal ini banyak kurir yang mendapatkan orderan customer terhadap orderan fiktif, Dimana terkadang customer memesan makanan dengan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) namun mencantumkan nomor HP yang tidak aktif, atau Alamat ruma yang salah, hal ini menyebabkan kekecewaan kurir terhadap pengguna customer grab food, khususnya di kota medan. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya, penelitian sebelumnya terdapat perbedaan Lokasi penelitian dan objek penelitian, penelitian sebelumnya di daerah jember sedangkan penelitian ini di kota medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dengan dua bentuk penerapan, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif, baik lisan maupun tertulis. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum itu sendiri, dengan konsep bahwa hukum bertujuan memberikan suatu ketertiban, keadilan, kemanfaatan, kepastian dan kedamaian.¹⁶

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum bertujuan untuk melindungi hak asasi manusia yang dilanggar oleh orang lain, dan perlindungan ini diberikan kepada masyarakat dan memungkinkan mereka untuk menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum. Pendek kata, aparat penegak hukum perlu menawarkan berbagai upaya hukum agar perlindungan hukum memberikan ketenteraman fisik dan psikologis dari gangguan dan ancaman dari berbagai pihak.¹⁷

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan hukum merupakan upaya perlindungan atas harkat dan martabat, serta pengakuan hak asasi manusia di bawah ketentuan hukum kesewenangwenangan atau sebagai seperangkat aturan atau kaidah yang dapat melindungi satu dari yang lain.¹⁸

¹⁶ Afida Ainur Rofka, *Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce*, Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol.6 NO.2 (2022): hal,162

¹⁷ Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." Jurnal Ilmiah Advokasi 4.1 (2019): hal.53-61

¹⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya : PT.Bina Ilmu,2014), hal.1-2

Perlindungan hukum secara harfiah adalah suatu cara, proses, perbuatan melindungi berdasarkan hukum atau dapat pula suatu perlindungan yang diberikan melalui hukum tersebut.¹⁹ Memperlindungi menyebabkan orang dapat berlindung. Arti berlindung, meliputi: menempatkan dirinya supaya tidak terlihat, bersembunyi, atau minta pertolongan. Tujuan perlindungan adalah memberikan rasa aman dari pihak manapun.. Rasa aman adalah bebas dari bahaya, bebas dari gangguan, tenteram, tidak merasa takut atau khawatir terhadap suatu hal.

Dengan kata lain sebagai gambaran fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Jadi, dapat disimpulkan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan hukum.²⁰

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²¹

¹⁹ Dendi Sugiyono, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlmn.1085

²⁰ Yulies Triana Masriani, Pengantar Hukum Indonesia, Cet. 8, (Jakarta: Sinar Grafika. 2018) hal. 6

²¹ Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, (Yogyakarta: Liberty, 2020), h. 44

Bentuk perlindungan hukum dibagi menjadi dua yaitu perlindungan yang bersifat preventif dan bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif merupakan perlindungan yang sifatnya pencegahan. Perlindungan memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atas pendapatnya sebelum putusan pengadilan. Sehingga tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Sedangkan perlindungan represif berfungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan didalam pengadilan maupun diluar pengadilan.²²

2.1.1 Jeni Perlindungan Hukum

Bentuk perlindungan hukum dibagi menjadi dua yaitu perlindungan yang bersifat preventif dan bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif merupakan perlindungan yang sifatnya pencegahan. Perlindungan memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atas pendapatnya sebelum putusan pengadilan. Sehingga tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Sedangkan perlindungan represif berfungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan didalam pengadilan maupun diluar pengadilan.²³

Fungsi hukum adalah untuk melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan hidup orang lain, memberi keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak karena pada dasarnya setiap orang memiliki kedudukan sama didepan hukum. Masyarakat yang tertib merupakan masyarakat

²² Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, (Yogyakarta: Liberty, 2020), hlmn. 42.

²³ Ibid

yang teratur, sopan, dan menaati berbagai peraturan perundang-undangan dan peraturan yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Ketertiban suatu keadaan dimana masyarakatnya hidup dengan baik. Tugas hukum yang utama adalah membagi hak dan kewajiban antar perorangan di dalam masyarakat, membagi wewenang, mengatur cara memecahkan masalah hukum dan memelihara kepastian hukum.²⁴

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundangundangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
- b. Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

2.1.2 Asas-asas Perlindungan Hukum

Keadilan datang dari pemikiran yang bijak dan lurus. Bersikap adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang diambil. Keadilan dan hukum harus didukung dan ditegakkan berdasarkan hukum positif. Demi Menegakkan keadilan hukum sesuai dengan realitas masyarakat yang ingin mewujudkan masyarakat yang aman.

²⁴ Ridwan, Hukum Administrasi Negara, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2008),h. 9.

Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) Di negara konstitusional bukan di negara kekuasaan (*Rechtsstaat*). Hukum membantu melindungi kepentingan manusia, oleh karena itu setidaknya ada 3 unsur yang harus dimiliki dalam penegakkan hukum, yaitu :²⁵

a. Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*)

Kepastian merupakan keadaan yang nyata, jelas dan tegas. Sejatinnya, hukum harus memberikan kepastian dan keadilan. Pertanyaan mengenai kepastian hukum hanya dapat dijawab secara normatif. Kepastian Hukum secara Normatif yaitu ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti. Kepastian hukum merupakan salah satu tujuan hukum dan dapat digambarkan sebagai upaya untuk mencapai keadilan. Bentuk kepastian hukum yang sebenarnya yaitu saat dimana penegakan dan pelaksanaan hukum atas suatu tuntutan dilakukan tanpa memandang siapa yang melakukannya. Dengan kepastian hukum, siapa pun dapat memprediksi apa yang akan terjadi jika mereka mengambil tindakan hukum. Oleh karena itu, pencapaian keadilan membutuhkan kepastian hukum karena Kepastian merupakan salah satu ciri hukum yang tidak dapat dipisahkan, terutama dalam hal norma tertulis. Hukum tanpa kepastian akan kehilangan maknanya karena dinilai tidak dapat menjadi pedoman perilaku bagi setiap orang.

b. Keadilan hukum (*Gerechtigkeit*)

Kata “adil” merupakan asal dari Istilah keadilan (*iustitia*) yang memiliki arti tidak memihak, tidak sewenang-wenang, tepat sasaran, tidak berat sebelah serta berpihak terhadap kebenaran. Sederhananya, Keadilan adalah tentang

²⁵ Cst Kansil, *Kamus istilah Hukum*, (Jakarta : Gramedia Pustaka, 2014), hal..385

bagaimana sikap dan tindakan antar manusia yang berisi tuntutan agar setiap orang dapat memperlakukan sesama dengan baik, tanpa diskriminasi, tanpa pandang bulu, atau pilih kasih melainkan diperlakukan sama sesuai dengan hak dan kewajibannya.²⁶

Pendapat lainnya menegaskan bahwa sangat sulit mencari tolak ukur dari keadilan, karena ketika salahsatu pihak merasa telah mendapatkan keadilan, belum tentu hal tersebut dirasakan oleh pihak lainnya. Oleh karena itu keadilan dapat berarti keadaan yang dapat diterima secara obyektif.²⁷

c. Kemanfaatan hukum (*zwechmatigheid*)

Pandangan dari Aliran Utilitarianisme berpendapat bahwa memberikan kemanfaatan untuk masyarakat merupakan tujuan hukum. Kemanfaatan yang dimaksud yaitu suatu kebahagiaan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan ini dapat diartikan bahwa suatu penilaian terhadap adil-tidaknya dan baik-buruknya suatu hukum dilihat dari kepuasan, ketentraman dan kebahagiaan masyarakat atas hukum yang diterapkan.

Dengan demikian,kebahagiaan dan kemaslahatan bagi masyarakat harus menjadi suatu pertimbangan dalam setiap proses penyusunan produk hukum (peraturan perundang-undangan).

2.1.3 Perlindungan Hukum Terhadap Ojek Online

Hubungan hukum antara Grab Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi dengan driver sebagai penyedia layanan untuk penumpang sebagai konsumen adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Sedangkan,

²⁶ Manullang E.fernando M, *menggapai hukum berkeadilan*, (Jakarta : buku Kompas, 2017), hal. 57

²⁷ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2013), hal.19

hubungan antara driver ojek sebagai penyedia layanan dengan penumpang sebagai konsumen merupakan hubungan hukum. Sehingga masing-masing pihak harus saling memenuhi hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.²⁸

Suatu perjanjian harus disepakati oleh para pihak, apabila salah satu pihak (perusahaan penyedia aplikasi) mengubah isi perjanjian atau memutus kemitraan maka harus ada persetujuan dari pihak lainnya. Pada intinya, dalam perjanjian kemitraan ketika calon mitra sudah mendaftarkan dirinya sebagai driver ojek online kemudian menjalankan training online, mengakses dan menggunakan aplikasi driver *Grab*, berarti seseorang tersebut secara tidak langsung telah setuju dengan perjanjian kemitraan dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan penyedia aplikasi. Jika terjadi kerugian oleh salah satu pihak maka penyelesaian yang dapat dilakukan adalah penyelesaian di luar pengadilan.

Berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak para pihak bebas membuat perjanjian. Sebagaimana dalam Pasal 1338 KUH Perdata: Semua Persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.²⁹

2.1.4 Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen

Secara umum, Undang undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. UU Perlindungan Konsumen ini hadir dan

²⁸ Sudikno, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta: Liberty, 2015), h. 42.

²⁹ Ibid

diperuntukan untuk memberikan kejelasan, kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.

Dalam transaksi jual beli, Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting. Konsumen dan produsen berhak untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak. Oleh karena itu, UU No.8 tahun 1999 berperan untuk dapat memastikan kejujuran, keterbukaan informasi dan itikad baik dari kedua belah pihak baik konsumen maupun pelaku usaha guna menghasilkan transaksi yang adil.

Walaupun sejatinya UUPK hadir sebagai bentuk dari perlindungan konsumen, bukan berarti mengabaikan hak pelaku usaha dan kewajiban konsumen. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa UUPK hadir untuk memastikan kedua belah pihak baik pelaku usaha maupun konsumen yaitu untuk dapat memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Dapat kita simpulkan bahwa pelaku usaha merupakan seseorang atau kelompok yang melakukan kegiatan usaha dengan melakukan penawaran barang maupun jasa dalam berbagai bidang ekonomi, Driver Gojek sendiri adalah bagian dari pelaku usaha perseorangan yang menawarkan jasa pengantaran penumpang maupun produk makanan dengan perjanjian kerjasama sebagai mitra atas perusahaan *Grab*.

Dalam UU RI No.8 tahun 1999 menegaskan bahwa konsumen dan pelaku usaha memiliki hak atas perlindungan dari tindakan tidak bertanggungjawab, hal ini dijelaskan pada pasal 4,5,6 dan pasal 7, yaitu:

a. Pasal 4³⁰ :

Konsumen memiliki hak :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

³⁰ UU RI NO.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

b. Pasal 5³¹ :

Kewajiban Konsumen adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

c. Pasal 6³² :

Adapun hak Pelaku usaha adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

³¹ *Ibid*, Hal 15

³² *Ibid*, Hal 15

5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya

d. Pasal 7 :

Kewajiban Pelaku usaha adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.2 Perjanjian Elektronik

Secara umum kontrak elektronik diartikan sebagai kontrak yang dibuat dalam bentuk elektronik. Kegiatan transaksi elektronik mengakibatkan adanya perikatan atau hubungan hukum secara elektronik dengan memadukan jaringan berbasis komputer dengan sistem komunikasi yang selanjutnya difasilitasi dengan jaringan internet atau jaringan global.³³

Hubungan hukum antara *Grab* Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi dengan driver sebagai penyedia layanan untuk penumpang sebagai konsumen adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Sedangkan, hubungan antara driver ojek sebagai penyedia layanan dengan penumpang sebagai konsumen merupakan hubungan hukum. Sehingga masing-masing pihak harus saling memenuhi hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perjanjian kemitraan ketika calon mitra sudah mendaftarkan dirinya sebagai driver ojek *online* kemudian menjalankan training online, mengakses dan menggunakan aplikasi driver *Grab*, berarti seseorang tersebut secara tidak langsung telah setuju dengan perjanjian kemitraan dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan penyedia aplikasi. Jika terjadi kerugian oleh salah satu pihak maka penyelesaian yang dapat dilakukan adalah penyelesaian di luar pengadilan. Bagian Kedua Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan dalam Pasal 47 menyebutkan bahwa Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan

³³ Santoso, Agus, and Dyah Pratiwi. "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Legislasi Indonesia* 5.4 (2019), hal.75

besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.³⁴

Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perlu diingat bahwa asas kebebasan berkontrak tetap tidak boleh melanggar syarat-syarat sahnyanya perjanjian dalam KUH Perdata. Syarat sahnyanya perjanjian diatur dalam Pasal 1320-1337 KUH Perdata, yaitu:

- a. Kesepakatan para pihak, berdasarkan Pasal 1321 KUH Perdata, tiada suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan. Dalam hal ini perjanjian tidak sah apabila kesepakatan terjadi karena adanya unsur-unsur kekhilafan, paksaan atau penipuan.
- b. Kecakapan para pihak, menurut Pasal 1329 KUH Perdata tiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali ia dinyatakan tidak cakap untuk hal itu.¹⁹ Cakap disini adalah seseorang tersebut telah dikatakan dewasa menurut hukum.
- c. Mengenai suatu hal tertentu, menurut Pasal 1333 KUH Perdata obyek perjanjian harus mencakup pokok barang tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan jenisnya. Jumlah barang itu tidak perlu pasti, asal saja jumlah itu dapat ditentukan atau dihitung. Pasal 1332 KUH Perdata

³⁴ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Visimedia, 2007), hlmn. 24.

menentukan bahwa hanya barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok persetujuan.

- d. Sebab yang halal, bahwa isi dari perjanjian itu sendiri tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan maupun ketertiban umum. Hal ini diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata.

Jika hubungan pengusaha penyedia aplikasi dan driver adalah hubungan kemitraan, maka yang terjadi adalah kesetaraan antara pihak tanpa ada unsur upah dan perintah. Sehingga penyelesaian Karena fenomena yang terjadi, pengemudi ojek online tidak mendapatkan gaji dari perusahaan aplikasi. Justru para pengemudi harus membagi 10 hingga 20 persen ke perusahaan melalui dompet kredit setiap kali pengemudi menyelesaikan satu pekerjaan. Perintah mengantar atau menjalankan pekerjaan tidak datang dari perusahaan melainkan dari aplikasi driver itu sendiri.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan kerja antara pengojek dan perusahaan aplikasi. Maka pengojek tidak berhak menuntut hak-hak yang diterima pekerja pada umumnya seperti asuransi jiwa, jamsostek maupun pesangon jika hubungan kerjasama mereka berakhir. Termasuk, mitra juga tidak dapat menuntut apabila terjadi perubahan ketentuan yang terdapat pada aplikasi. Semisal, perubahan pada skema insentif.

2.2.1 Jual Beli Online

Pengertian mengenai jual beli dalam KUHPERdata adalah kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang objek atau barang yang diperjanjikan dengan membayar sejumlah uang kepada penjual sebagai hak yang harus diberikan (penjelasan Pasal 1457 KUHPERdata). Selain itu, dalam KUHPERdata

dijelaskan mengenai pengertian lain dari perjanjian jual-beli yaitu persetujuan antara seseorang dengan orang lain yang saling mengikatkan diri (penjelasan Pasal 1313 KUHPerdara).

Terdapat unsur-unsur yang harus terpenuhi saat terjadinya kesepakatan antara penjual dan pembeli. Unsur-unsur tersebut dijelaskan pada Pasal 1458 KUHPerdara, yaitu:³⁵

- a. Adanya kewajiban dari penjual untuk memberikan barang yang telah dibeli.
- b. Adanya kewajiban dari pembeli untuk membayarkan sejumlah uang dari besaran nilai objek yang diperjanjikan terhadap penjual.

Jual-beli secara daring atau lebih dikenal dengan jual beli online adalah transaksi jual-beli yang dilakukan menggunakan media internet melalui berbagai platform, baik media sosial, *e-commerce*, maupun media lainnya. Pasal 1 poin 17 dalam UU ITE menyebutkan bahwa transaksi *elektronik*/jual-beli elektronik adalah perjanjian melalui media elektronik, baik internet atau lainnya. Adapun ciri-ciri praktek jual beli online dapat diketahui melalui:

- a. Terdapat perjanjian/kontrak yang ditawarkan berupa dagangan
- b. Perjanjian dilakukan melalui internet
- c. Transaksi dilakukan melalui jarak jauh
- d. Perjanjian dibuat dengan jaringan media sosial
- e. Kebebasan dan keterbukaan akses barang/benda yang dijual

³⁵ M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 2013), hal. 181

2.2.2 Asas Perjanjian Dalam Jual Beli *Online*

Jual-beli secara langsung, terdapat beberapa asas perjanjian yang harus diperhatikan dalam praktek jual beli *online*, diantaranya : ³⁶

a. Kebebasan berkontrak

Penjelasan singkat mengenai kebebasan berkontrak adalah bahwa Setiap individu memiliki hak untuk dapat melakukan perbuatan hukum atau membuat kontrak dengan siapa saja, asas kebebasan berkontrak secara yuridis juga ditekankan kembali dalam KUHPdata Pasal 1338 ayat (1), yaitu “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

b. Kesepakatan/*Konsensualisme*

Kesepakatan atau konsensualisme juga dapat disebut sebagai asas utama dalam pembuatan kontrak. Hal tersebut disebabkan bahwa syarat sahnya suatu perjanjian sebagai implementasi syarat subjektif yang harus terpenuhi, mengenai syarat subjektif ini juga dijelaskan pada penjelasan Pasal 1320 KUHPdata. Oleh karena itu, kesepakatan dari kedua belah pihak merupakan suatu hal yang mutlak dalam suatu perjanjian. ³⁷

c. *Pacta Sun servanda*/Kepastian Hukum

tidak dilakukan atas unsur paksaan melainkan atas dasar tanggung jawab. Hal ini juga dijelaskan pada KUHPdata bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang undang bagi mereka yang

³⁶ *Ibid*, hal 18

³⁷ *Ibid*, hal 18

membuatnya. Suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak pada dasarnya harus memberikan kepastian hukum sehingga perjanjian dilakukan

d. Itikad Baik/*Goodwill*

Seperti halnya asas-asas perjanjian yang sebelumnya, itikad baik juga merupakan asas penting yang harus diperhatikan dalam diri seorang yang melakukan perjanjian. Tanpa adanya itikad baik dalam suatu perjanjian para pihak bisa saja melakukan hal yang bertentangan dengan kesepakatan. Oleh karena itu dalam suatu perjanjian juga diperlukan tanggung jawab immateril dari para pihak.

Pelaksanaan itikad baik sebagai tanggungjawab immateril, setidaknya mengandung dua syarat pokok, diantaranya :³⁸

1. Itikad baik sebagai syarat objektif, artinya bahwa suatu perjanjian yang dibuat harus memperhatikan norma sosial.
2. Itikad baik sebagai syarat subjektif, hal ini berkaitan dengan sikap, sifat dan perasaan individu.

2.3 Ingkar Janji

Prestasi atau “performance” dalam istilah bahasa Inggris merupakan suatu pemenuhan atau pelaksanaan atas segala hal yang tertulis dalam suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang mengikatkan diri dalam untuk perjanjian tersebut, adapun isi dari perjanjian tersebut tidak lain adalah “term” dan “condition” yang telah disepakati para pihak yang bersangkutan.³⁹

³⁸ Handri Rahardjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Yustisia, 2019), hal.45.

³⁹ Munir Fuady, *Hukum Kontrak* (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis), (Bandung: Citra Aditya Bakti), 2015, hal.87

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa sesuai penjelasan dari pasal 1338 KUHPdata, perjanjian yang telah dibuat dan disepakati maka berlaku sebagai undang-undang yang harus dilaksanakan oleh para pihak. oleh karena itu, jika perjanjian tersebut tidak dipenuhi maka disebut ingkar janji atau wanprestasi.

Secara umum wanprestasi dapat di definisikan sebagai: “Suatu keadaan dimana seorang debitur melakukan ingkar janji atau tidak dapat memenuhi dan melaksanakan prestasi sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian”. Sederhananya, wanprestasi merupakan “Pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali.”⁴⁰

Suatu tindakan wanprestasi dapat terjadi baik disengaja maupun tidak disengaja. Artinya, wanprestasi bisa saja dilakukan karena memang tidak mampu atau terpaksa.⁴¹ Dalam suatu perjanjian, jika debitur melakukan wanprestasi dengan sebab yang disengaja atau tidak mampu maka debitur dapat dimintai ganti rugi sebagai sanksi atas tindakan wanprestasi.⁴² Adapaun proses pembayaran ganti rugi tersebut dapat dilakukan melalui penyelesaian sengketa baik secara litigasi maupun non litigasi. Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah seseorang telah melakukan wanprestasi dapat dilihat dari hal-hal berikut:

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi.
2. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna.

⁴⁰ Yahya Harahap, Segi-Segi *Hukum Perjanjian*, (Cet. II, Bandung: Alumni, 2013), hal.60.

⁴¹ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Edisi Revisi, 2017), hal.74.

⁴² 9 J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, (Bandung: PT. Aditya Bhakti, 2014), hal.71.

3. Terlambat memenuhi prestasi.
4. Melakukan hal yang dilarang dalam perjanjian.
5. Unsur-unsur Wanprestasi

2.3.1 Akibat terjadinya Wanprestasi

Tindakan wanprestasi yang dilakukan dalam suatu perjanjian, tentu saja mengakibatkan beberapa hal. Setidaknya ada 4 hal yang bisa terjadi akibat terjadinya wanprestasi, yaitu:

- a. Perikatan tetap ada
- b. Debitur memiliki kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada kreditur (Pasal 1243 KUH Perdata).
- c. Debitur menanggung beban resiko atas kerugian debitur jika kerugian tersebut timbul setelah debitur melakukan wanprestasi.
- d. Kreditur dapat lepas dari kewajibannya terhadap debitur jika perikatan antara para pihak merupakan perikatan timbal balik sesuai dengan pasal 1266 KUH Perdata

2.3.2 Akad

Berasal dari bahasa Arab, Pengertian akad yaitu suatu perikatan, perjanjian dan pemufakatan. Dalam kitab fikih sunnah, kata akad diartikan dengan hubungan (Arrabtu) dan kesepakatan (Al-Ittifaq).⁴³

Kata akad juga dapat diartikan dengan tali yang mengikat, karena sebagaimana dikemukakan oleh para ahli fiqih, akad mengikat dua ucapan yang menimbulkan konsekuensi Syar'i.⁴⁴

⁴³ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Kencana, 2015), hal.51.

⁴⁴ Abdul Karim Zaidan, *Pengantar Studi Syari'ah*, (Jakarta: Robbani Press. 2014), hal.460

a. Rukun Akad

Ada banyak perbedaan pendapat mengenai rukun dalam akad, namun ulama jumur berpendapat bahwa Rukun-rukun akad terdiri atas:⁴⁵

1. Para pihak yang melakukan akad atau 'Aqidain
2. Ma'qud alaih, Benda atau sesuatu yang menjadi objek akad
3. Maudhu' al 'aqd, tujuan akad
4. Shighat al' aqd, yaitu pernyataan Ijab dan Qabul yang disampaikan oleh para pihak yang berakad.

b. Syarat Akad

Berikut beberapa syarat umum dalam pelaksanaan akad yang harus dipenuhi:⁴⁶

1. Kedua pihak adalah cakap bertindak (ahli) saat melakukan akad.
2. Di jadikan objek akad dapat menerima hukumnya.
3. Akad tersebut diizinkan oleh syara', di lakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya, walaupun dia bukan aqid yang memiliki barang.
4. Akad bukan jenis akad yang dilarang oleh syara' seperti jual beli mulasamah
5. Akad tersebut mengandung manfaat
6. Ijab qobul dilakukan secara langsung, sehingga tidak ada ijab ketika kedua belah pihak berpisah sebelum penyampaian qobul.

⁴⁶ Qomarul Huda, Fiqh Muamalah, (Yogyakarta: Teras, 2015), hal.28.

2.4 Transportasi *Online*

Perusahaan *Grab* adalah perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi saja. Untuk kendaraan tetap milik mitra yang sudah bergabung di PT. *Grab* Indonesia. Para pengemudi disini sudah terseleksi, berlisensi dan telah melewati pelatihan keselamatan atau *training online* oleh perusahaan *Grab* melalui *handphone* masing-masing calon mitra. Sehingga mitra yang memenuhi syarat yang dapat menjadi anggota *driver online* di PT. *Grab* Indonesia. Jika dinyatakan lolos, mitra akan mendapat *username* dan *password* yang dikirim melalui *email* untuk masuk ke akun *driver* dan dapat digunakan. Perusahaan aplikasi penyedia jasa transportasi *online* PT. *Grab* Indonesia telah beroperasi di beberapa kota di Indonesia salah satunya di kota Madiun. *Grab* menyediakan dua fitur layanan yaitu *Grabcar* dan *Grabbike*. Di dalam aplikasi *Grabbike* ada beberapa fitur layanan diantaranya *Grabexpress* dan *Grabfood*.⁴⁷ Layanan *GrabFood* adalah sebuah fitur penyedia jasa transportasi *online*.

2.4.1 Jenis-jenis Layanan *Grab*

Layanan jasa *Grab* tidak hanya *Grabbike* saja, *Grab* juga menyediakan berbagai layanan transportasi lainnya seperti *Grabcar*, *Grabexpress*, *GrabHitch*, *Grabpay* dan *Grabfood*. Berikut ini merupakan penjelasan dari berbagai macam pelayanan yang disediakan Perusahaan *Grab*:

- a. *Grabcar*, adalah penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman
- b. *Grabexpress*, adalah layanan kurir ekpress berbasis aplikasi yang

⁴⁷ Faizatul Muawanah Zakaria, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Malang", *Jurnal Ilmu Manajemen Unisma*, 2.2 (2019), hal 107–98

menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.

- c. *GrabHitch*, adalah layanan berbagi tumpangan menggunakan sepeda motor/mobil dengan mencocokkan pengemudi yang melakukan perjalanan ke tempat kerja dengan penumpang dengan arah/rute yang sama, sehingga memungkinkan keduanya melakukan perjalanan bersama-sama.
- d. *Grabpay*, adalah layanan yang memungkinkan pelanggan menikmati pelayanan non-tunai. *Grab* Indonesia menjalin kerjasama dengan Bank Mandiri *e-cash*. *Grabpay Credits* ini memiliki mitra lokal selain Bank Mandiri yaitu ATM Prima, BCA, BNI, BRI, CIMB Niaga, dan Bank Permata.
- e. *Grabfood*, adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia. *Grabfood* hanya menjalin kerjasama dengan restoran terbaik.

2.4.2 Gambaran Umum Jasa Layanan Grab

Layanan *Grabfood* yang pertama kali diluncurkan pada 2016 kini telah berkembang hingga ke enam negara: Indonesia, Singapura, Malaysia, Filipina, Thailand, dan Vietnam. Di Indonesia, *Grabfood* telah hadir di 178 kota. Tahun Desember 2017-Desember 2018, dan jumlah *merchant* tumbuh delapan kali lipat. Bahkan, *Grabfood* berhasil mencatatkan berbagai pencapaian dalam tempo yang singkat, termasuk menjadi aplikasi pesan-antar makanan tercepat nomor satu berdasarkan survei yang dilakukan Kantar, perusahaan riset pihak ketiga.

Data terbaru dari perusahaan riset pasar pihak ketiga lainnya, Nielsen, menunjukkan, tiga dari empat responden di Jakarta mengatakan bahwa pengiriman yang cepat adalah alasan mereka menggunakan layanan *Grabfood*. Secara regional, *Grabfood* berhasil mencatatkan berbagai pencapaian dalam

tempo yang singkat, dibandingkan pemain lain yang telah beroperasi lebih dulu.

Sebagai wujud komitmen pelayanan, *Grabfood* memperkenalkan sistem pesan-antar terintegrasi *Grabfood* yang ditujukan untuk meningkatkan pengalaman, baik bagi pelanggan, mitra pengemudi, maupun mitra *merchant*. Melalui sistem terintegrasi ini, pesanan dari pelanggan akan langsung diterima sistem pemesanan *merchant* dan aplikasi mitra pengemudi pada waktu yang sama. Dengan sistem ini, pelanggan akan menerima pesanan mereka dengan cepat, dan mitra pengemudi bisa menyelesaikan lebih banyak pesanan.

Dalam lima bulan setelah bergabung dengan *Grabfood*, para *merchant* di Indonesia mendapatkan 88% pendapatan inkremental yang lebih besar. Tidak hanya *merchant*, mitra pengemudi mendapatkan 40% penghasilan lebih banyak dengan mengambil pekerjaan pengantaran makanan, di luar pendapatan dari layanan transportasi. Dengan memanfaatkan data, kami dapat membantu mitra *merchant* untuk mengembangkan bisnisnya dan juga berinvestasi dalam kampanye gabungan bersama para *merchant* untuk mempromosikan *brand* mereka.

Layanan *Grabfood* ada dua jenis resto yang dapat di pilih konsumen yaitu resto pilihan dan resto biasa. Untuk yang resto pilihan ini cara pembayarannya menggunakan *Grabpay*, sehingga bisa dikatakan lebih aman untuk *driver* dan bisaterhindar dari pembatalan sepihak dari 40 konsumen atau dari orderan fiktif. Sedangkan untuk resto biasa ini sangat rawan dengan pembatalan sepihak dari konsumen atau order fiktif karena cara pembayarannya itu dengan sistem tunai atau *cash*.

GrabFood menjaga kualitas makanan, dengan memperkenalkan Tas *Grabfood* bagi pengemudi, yang dilengkapi lapisan luar anti-air dan lapisan dalam termal untuk menjaga suhu makanan. Partisi pembagi ruang juga disediakan untuk meletakkan hingga delapan minuman dalam posisi tegak. Tersedia juga tempat penyimpanan bukti pembelian dan sabuk pengaman agar lebih stabil saat membawa pesanan pelanggan.

Grab adalah Perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan Aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT Grab Indonesia.

Transportasi kini sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi kaum urban. Saat ingin menembus kemacetan Ibu Kota. Pesatnya perkembangan teknologi, dapat membantu masyarakat ketika tetap membutuhkan transportasi nyaman, tetapi sedang malas memacu kendaraan pribadi, mobil-mobil nyaman bisa dipanggil hanya dengan sentuhan pada layar ponsel pintar. Kehadiran teknologi yang pesat terhadap transportasi memang telah menjadi fenomena.

Grab atau yang sebelumnya dikenal sebagai *GrabTaxi* adalah sebuah perusahaan yang berasal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. *Grab* memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara.

Grab merupakan platform pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara. Kami menjawab sejumlah tantangan transportasi yang krusial dan mewujudkan kebebasan transportasi bagi 620 juta orang di Asia Tenggara. *Grab* bermula dari aplikasi pemesanan taksi pada 2012, yang kemudian mengembangkan platform produknya termasuk layanan pemesanan mobil sewaan dan ojek. Layanan *Grab* ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan dan kepastian. Sebagai bagian dari budaya inovatifnya, *Grab* saat ini tengah melakukan uji coba beberapa layanan baru seperti *carpooling* serta layanan pesanantar makanan

Dengan aplikasi *Grab* calon penumpang dapat dengan mudah mencari driver untuk menuju ke lokasi tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan. *Grab* didirikan pada tahun 2011 di Malaysia dan untuk pendiri *Grab* adalah Anthony Tan bersama rekannya Tan Hooi. Dari tahun 2011 sampai saat ini tahun 2017 *Grab* berkembang pesat dan menjadi salah satu Penyedia aplikasi transportasi online di Indonesia.

Indonesia telah menjadi pasar terbesar *Grab* berdasarkan jumlah perjalanan yang diselesaikan seluruh platform. *Grab* secara khusus memfokuskan bisnisnya di Jakarta, yang didiami oleh lebih dari 30 juta penduduk dimana *Grab* memberikan layanan ojek, penyewaan mobil pribadi dan pemesanan taksi online. *Grab* juga berencana untuk melakukan ekspansi platform multi-layanannya ke lebih dari delapan megacity di luar kota Jakarta, dengan total populasi sebesar 38 juta. Indonesia merupakan negara keempat

terbesar dari segi populasi, dengan total penduduk lebih dari 250 juta. Grab menawarkan pilihan layanan pemesanan kendaraan terbanyak di sebagian besar pasar di Asia Tenggara, yang telah diunduh di lebih dari 17 juta perangkat dan 320,000 pengemudi di 30 kota di seluruh Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam.

2.4.3 Langkah-langkah Mengajukan *Reimburse*/Penggantian Uang

Adapun langkah-langkah untuk penggantian uang pada *grabfood* jika pesanan sudah dibelikan yaitu:

- a. Pekerjaan tetap diselesaikan di lokasi pengantaran sesuai pesanan pada aplikasi.
- b. Setelah selesai, mitra dapat memilih bantuan pada pusat bantuan dan menekan masalah seputar *grab food* ingin mengajukan reimbursement atau penggantian uang.
- c. Makanan yang sudah terbeli segera disumbangkan ke Panti terdekat dan meminta bukti foto sebagai tanda terima dari panti asuhan.
- d. Mitra dapat mendeskripsikan peristiwa pekerjaan di kolom deskripsi dan upload bukti struk belanja, tanda terima dan foto pihak panti.

Reimbursement berlaku jika :

- 1) History call konfirmasi awal ke *costumer service* minimal 10 detik.
- 2) History call 3x panggilan, saat *customer service* tidak bisa dihubungi.
- 3) Sudah menginformasikan ke *customer service* via telepon/wa.
- 4) Semua data sesuai sistem.

- 5) Melampirkan struk asli Aplikasi tetap aktif saat menjalankan order Jika salah satu syarat diatas tidak terpenuhi, maka proses klaim tidak bisa diproses.

2.4.4 Penyediaan Layanan Jasa Driver *GrabFood*

Grab tidak menyediakan layanan transportasi kendaraan dan tidak bertanggung jawab berdasarkan alasan apapun terhadap setiap tindakan atau kelalaian dari Pengemudi, atau terhadap kegagalan, keterlambatan atau penolakan oleh Pengemudi untuk memberikan layanan transportasi kendaraan, khususnya pengantaran makanan dan/atau produk eceran/ritel dari gerai Penjual hingga Pengguna Akhir.

- a. Terkait pengantaran produk eceran/ ritel melalui Layanan Grosir dengan menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), *Grab* dan/ atau afiliasinya, tidak bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang mungkin timbul dari metode pembayaran yang dipilih Pengguna Akhir tersebut. Kerugian yang timbul sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengemudi baik dengan Pengguna Akhir maupun Pihak Ketiga yang menjual produk eceran/ritel kepada Pengguna Akhir.
- b. Setelah selesai, mitra dapat memilih bantuan pada pusat bantuan dan menekan masalah seputar *grab food* ingin mengajukan reimbursement atau penggantian uang. Makanan yang sudah terbeli segera disumbangkan ke Panti terdekat dan meminta bukti foto sebagai tanda terima dari panti asuhan.

- c. Mitra dapat mendeskripsikan peristiwa pekerjaan di kolom deskripsi dan upload bukti struk belanja, tanda terima dan foto pihak panti. Reimbursement berlaku jika :
 - a) History call konfirmasi awal ke *costumer service* minimal 10 detik.
 - b) History call 3x panggilan, saat *customer service* tidak bisa dihubungi
- d. Sudah menginformasikan ke *customer service* via telepon/wa d. Semua data sesuai sistem
- e. Melampirkan struk asli aplikasi tetap aktif saat menjalankan order Jika salah satu syarat diatas tidak terpenuhi , maka proses klaim tidak bisa diproses.

2.5 Perlindungan Driver *GrabFood*

2.5.1. Pengertian Perlindungan Driver *GrabFood*

Perlindungan hukum adalah kegiatan menjaga, memelihara dan melindungi hak dan kewajiban manusia guna mencapai keadilan. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁴⁸

GrabFood adalah layanan pesan antar makanan dan minuman dari restoran yang terdaftar di aplikasi grab. Saat mengerjakan *grab food* mitra harus memesan makanan sekaligus membayar terlebih dahulu kemudian diantar

⁴⁸ Ahmadi Miru dan Sutarmanto Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2017), hal. 4.

kepada pelanggan.

Hubungan hukum antara *Grab* Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi dengan driver sebagai penyedia layanan untuk penumpang sebagai konsumen adalah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja. Sedangkan, hubungan antara driver ojek sebagai penyedia layanan dengan penumpang sebagai konsumen merupakan hubungan hukum. Sehingga masing-masing pihak harus saling memenuhi hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Suatu perjanjian harus disepakati oleh para pihak, apabila salah satu pihak (perusahaan penyedia aplikasi) mengubah isi perjanjian atau memutus kemitraan maka harus ada persetujuan dari pihak lainnya. Pada intinya, dalam perjanjian kemitraan ketika calon mitra sudah mendaftarkan dirinya sebagai driver ojek online kemudian menjalankan training online, mengakses dan menggunakan aplikasi driver *Grab*, berarti seseorang tersebut secara tidak langsung telah setuju dengan perjanjian kemitraan dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan penyedia aplikasi. Jika terjadi kerugian oleh salah satu pihak maka penyelesaian yang dapat dilakukan adalah penyelesaian di luar pengadilan.

Berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak para pihak bebas membuat perjanjian. Sebagaimana dalam Pasal 1338 KUH Perdata: Semua Persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad

baik.

2.5.2. Asas Perlindungan Driver *GrabFood*

Asas manfaat yang dimaksud untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas keadilan dimaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.⁴⁹

Asas keseimbangan dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara yang menjamin kepastian hukum.⁵⁰

Fungsi hukum adalah untuk melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan hidup orang lain, memberi keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak karena pada dasarnya setiap orang memiliki kedudukan sama didepan hukum.

⁴⁹ Prof .Dr. Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, (Jakarta:Rajawali, 2015), h. 33.

⁵⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 4.

Masyarakat yang tertib merupakan masyarakat yang teratur, sopan, dan menaati berbagai peraturan perundang-undangan dan peraturan yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Ketertiban suatu keadaan dimana masyarakatnya hidup dengan baik. Tugas hukum yang utama adalah membagi hak dan kewajiban antar perorangan di dalam masyarakat, membagi wewenang, mengatur cara memecahkan masalah hukum dan memelihara kepastian hukum.

2.5.3. Hak dan Kewajiban Driver *GrabFood*

Berikut adalah hak dan kewajiban pelaku usaha atau dalam pembahasan ini yaitu Driver *GrabFood* dalam Pasal 6 hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatunya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha

tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi pada transaksi ojek *online*, driver tidak menerima pembayaran dari pelanggan (konsumen) dikarenakan pelanggan tidak dapat dihubungi. Pasal 7, kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai

dengan perjanjian.⁵¹

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, mitra diharapkan dapat berlaku jujur, menaati peraturan dalam berkendara, dan narik sesuai ketentuan yang berlaku.

Hak dan Kewajiban Pembangunan dan perkembangan perekonomian dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas gerak arus transaksi barang dan/atau jasa. Adapun hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Bab III Hak dan Kewajiban Pasal 4 UUPK adalah:

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak-hak yang diatur

⁵¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hal. 9-10

dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Adapun kewajiban kosumen diatur dalam UUPK Pasal 5, adalah sebagai berikut:

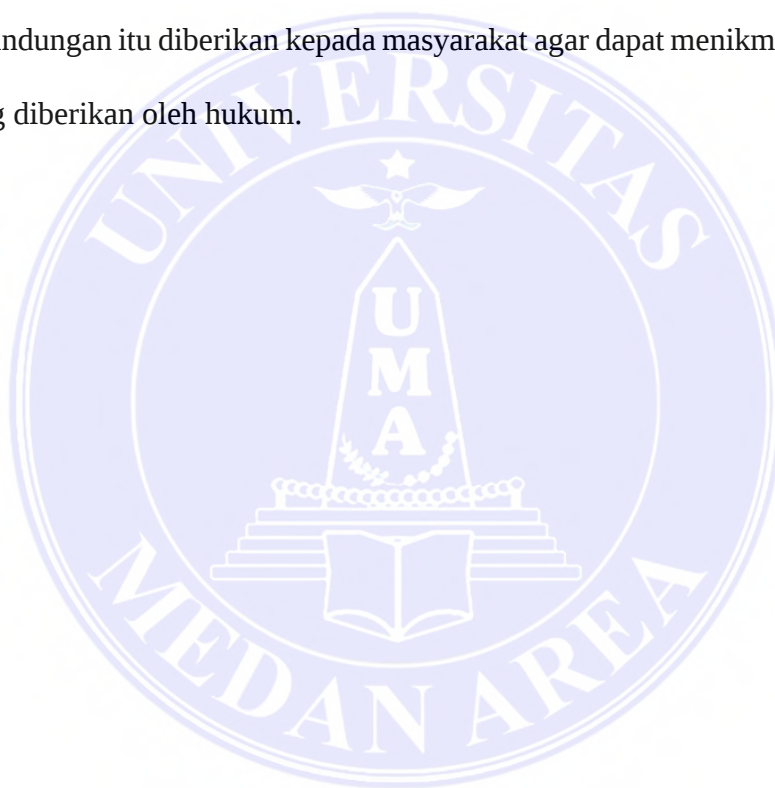
Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa dengan membayar sesuai nilai tukar yang disepakati. Namun, hal demikian masih ada juga konsumen yang beritikad tidak baik dalam bertransaksi.

2.5.4. Tujuan Perlindungan Driver *GrabFood*

Perlindungan Driver *GrabFood* bertujuan agar pelanggan tidak semena-mena untuk membatalkan pesanan secara sepihak dan juga jika hal tersebut terjadi maka driver mendapatkan perlindungan dari kantor *grab* dan tidak mengalami kerugian. Mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat. Perlindungan hukum bertujuan memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Juni 2024 setelah diadakannya seminar proposal dan setelah dilakukannya perbaikan pada seminar proposal.

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan/Tahun 2023/2024				
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Riset Awal/Pengajuan Judul					
2	Penyusunan Proposal					
3	Perbaikan Proposal					
4	Seminar Proposal					
5	Penyusunan Skripsi					
6	Bimbingan Skripsi					
7	Seminar Hasil					
8	Perbaikan Skripsi					
9	Sidang Meja Hijau					

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Komunitas Gang Anak Jalan Masjid (GAMA), Beralamat di Jl Dahlia, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20223, mengambil data terkait tentang “Perlindungan Hukum terhadap Driver Ojek Online Terhadap Orderan Fiktif Grab-Food Pada Aplikasi Grab di Kota Medan”.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yang artinya pendekatan yang dilakukan dengan cara menelaah pendekatan teori-teori,

konsep-konsep, mengkaji peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dengan penelitian ini atau pendekatan perundang-undangan. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundangan, perjanjian serta doktrin (ajaran). Penelitian normatif ini adalah penelitian terhadap sistematika hukum, yaitu penelitian yang tujuan pokoknya adalah untuk mengadakan identifikasi terhadap pengertian-pengertian atau dasar dalam hukum.⁵²

Jenis penelitian ini dipergunakan karena peneliti ingin mengkaji segala sesuatu yang berhubungan dengan Perlindungan Hukum terhadap Driver Ojek Online Terhadap Orderan Fiktif *Grab Food* Pada Aplikasi Grab di Kota Medan.

3.3 Jenis Data

Penelitian yang dipilih adalah penelitian kualitatif sehingga wujud data penelitian bukan berupa angka-angka untuk keperluan analisis kuantitatif statistik, akan tetapi data tersebut adalah informasi yang berupa kata-kata atau disebut data kualitatif.⁵³ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari bahan-bahan hukum berupa buku-buku literatur, peraturan perundang-undangan, jurnal, dan KUHP data.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang peneliti teliti memiliki beberapa teknik dalam pengumpulan data yang sebagai berikut :

⁵² Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019) hal 93.

⁵³ Chaedar Alwasilah, *Pokoknya Kualitatif : Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*, Pustaka Jaya, Jakarta, 2020, hal. 67.

1. Studi Kepustakaan (*library research*)

Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan dengan menghimpun data dari berbagai literatur. Literatur yang diteliti tidak terbatas pada buku-buku tetapi dapat juga berupa bahan-bahan dokumentasi, majalah, jurnal, dan surat kabar. Penekanan penelitian kepustakaan adalah ingin menemukan berbagai teori, hukum, dalil, prinsip, pendapat, gagasan dan lain-lain yang dapat dipakai untuk menganalisis dan memecahkan masalah yang diteliti.⁵⁴

2. Studi Lapangan (*field research*)

Jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah.⁵⁵ Untuk itu, data primernya adalah data yang berasal dari lapangan. Sehingga data yang didapat benar-benar sesuai dengan realitas mengenai fenomena yang ada di lokasi penelitian tersebut. Maka dari itu disini peneliti menggunakan jenis penelitian Field Research, agar dapat mencari data di lapangan secara detail dan terperinci dengan cara mengamati dari fenomena terkecil yang menjadi acuan titik permasalahan, sampai mengamati fenomena terbesar serta berusaha mencari solusi permasalahan demi kemaslahatan bersama.

3.5 Analisis Data

Analisis data adalah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan

⁵⁴ Sarjono. DD., Panduan Penulisan Skripsi, (Yogyakarta : Jurusan Pendidikan Agama Islam, 2019), hal.20

⁵⁵ Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya), Bandung:Remaja Rosdakarya, 2019, hal. 160.

penelitian. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dilakukan dengan cara menelusuri peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka yang kemudian ditulis secara deskriptif.⁵⁶



⁵⁶ Eko Hariyanto, *Metode Penelitian Hukum* (Depok: RajaGrafindo Persada, 2019), hal 31

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan dari perusahaan grab atas orderan fiktif yaitu menyediakan layanan reimbursement/ penggantian uang. Cara ini dilakukan dengan cara driver memberikan makanan yang merupakan orderan fiktif tersebut kepada pihak panti asuhan. Setelah driver memberikan makanan tersebut kepada pihak panti asuhan, maka driver harus memberikan bukti penerimaan dari pihak panti asuhan. Selanjutnya pihak PT. Grab Indonesia akan mengganti uang orderan fiktif tersebut kepada pihak driver.
2. Pertanggungjawaban antara PT Grab Indonesia dan pengemudi yaitu dengan cara memberikan ganti rugi secara penuh terhadap para pengemudi Grab yang mendapat order fiktif yaitu dengan cara mengganti kerugian uang yang dikeluarkan oleh pengemudi *Grab* dengan cara pengemudi *Grab* memberikan bukti berupa jika ternyata pesanan *Grabfood* tersebut merupakan order fiktif dari pesan dari pengemudi Grab yang tidak dibalasan, tidak bisa dihubungi dan tidak mendapat pembayaran semestinya. Selain mendapat ganti rugi, pengemudi Grab juga dapat memberikan hasil pesanan *Grabfood* yang menjadi order fiktif kepada panti asuhan atau panti jompo terdekat di posisi pengemudi berada. Selain mendapat ganti rugi, pengemudi Grab juga dapat memberikan hasil pesanan *Grabfood* yang menjadi order fiktif kepada panti asuhan atau panti jompo terdekat di posisi pengemudi berada.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan oleh penulis maka terdapat beberapa poin yang perlu penulis mengusulkan beberapa saran yang bermanfaat sebagai berikut :

1. Memberikan tindakan tegas kepada konsumen yang sengaja melakukan membatalkan pesanan secara sepihak atau melakukan orderan secara fiktif seperti menahan akun untuk beberapa saat atau bahkan pemblokiran akun agar tidak dapat menggunakan layanan grabfood.
2. Sebaiknya bentuk tanggung jawab PT. Grab Indonesia terhadap para pengemudi diatur secara jelas di dalam perjanjian kemitraan antara terkait bentuk pertanggungjawaban dan perlindungan hukum yang didapatkan driver dalam melaksanakan tugasnya pada layanan *Grabfood* yang mendapat order fiktif. Selain itu untuk mengurangi terjadinya order fikti yang marak terjadi pada pengemudi Grab, PT. Grab Indonesia dapat menggunakan sistem layanan dari sisi konsumen untuk jika pesanan *Grabfood* sudah dibuat maka konsumen tidak bisa membatalkan pesanan, juga memberikan kebijakan kepada konsumen *Grabfood* jika pesanan dalam jumlah besar hanya bisa melakukan membayar dengan menggunakan non-tunai atau Ovo dan sejenisnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abbas Salim.((2018). Manajemen Transportasi., Cetakan kesepuluh. Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, h. 2. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2017), hal. 4.
- Ahmadi Miru, (2017). *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Edisi Revisi)
- Abdul Karim Zaidan, (2014). Pengantar Studi Syari'ah, (Jakarta: Robbani Press.)
- Bambang Sunggono, (2019). *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Budi Suharianto, Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime) Urgensi dan Pengaruh Celah Hukum, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012)
- Chaedar Alwasilah, (2020). *Pokoknya Kualitatif : Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*, Pustaka Jaya, Jakarta
- Chazawi, Pelajaran Hukum Pidana Bagian 1, 25.
- Cst Kansil, (2014). *Kamus istilah Hukum*, (Jakarta : Gramedia Pustaka)
- Dedy Mulyana, (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung:Remaja Rosdakarya
- Eko Hariyanto, (2019). *Metode Penelitian Hukum* (Depok: RajaGrafindo Persada).
- Handri Rahardjo,(2019). *Hukum Perjanjian di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Yustisia)
- J. Satrio, (2014). *Hukum Perjanjian*, (Bandung: PT. Aditya Bhakti)
- M. Yahya Harahap, (2013). *Segi-segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni,2013).

- Mr. Roeslan Saleh, Stelsel Pidana Indonesia, (Jakarta: Aksara Baru, 2000)
- Munir Fuady, (2015). *Hukum Kontrak* (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis), (Bandung: Citra Aditya Bakti).
- Manullang E.fernando M, (2017). *menggapai hukum berkeadilan*, (Jakarta : buku Kompas)
- Prof .Dr. Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, (Jakarta:Rajawali, 2015)
- Qomarul Huda, (2015). *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Teras)
- Ridwan, Hukum Administrasi Negara, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2008)
- Sabian Utsman, (2020). *Metodologi Penelitian Hukum Progresif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Satjipto Rahardjo. (2010). *Hukum dalam Perspektif Sejarah dan Perubahan Sosial dalam Pembangunan Hukum dalam Perspektif Politik Hukum Nasional.*, Cet Keempat. Jakarta:Rajawali Press.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2020)
- Satjipto Rahardjo, (2013). *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.)
- Sudikno, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Liberty, 2015)
- Tampubolon, Wahyu Simon. (2019). *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Advokasi.
- Philipus M. Hadjon, (2014). *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, (Surabaya : PT.Bina Ilmu)
- Yahya Harahap, (2013). *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, (Cet. II, Bandung: Alumni)

Yulies Triana Masriani, Pengantar Hukum Indonesia, Cet. 8, (Jakarta: Sinar Grafika. 2018)

Peraturan Undang-undang

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

UU RI NO.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang No. 7 Tahun 1974 tentang Penertiban Perjudian.

Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang No.19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik lembaran Negara Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hal. 9-10

Jurnal

Andrawati. (2020). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Pelabelan Produk Pangan. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.

Agus Pribadiono, (2019). Transportasi Online Vs Transportasi Tradisional Non-Online Persaingan Tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi Oleh Penyelenggara Online. Lex Jurnalica, Volume 13 Nomor 2.

Afida Ainur Rofka, (2022). *Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce*, Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol.6 NO.2

Abdul Rahman Ghazaly, (2015). Fiqh Muamalat (Jakarta: Kencana)

- Bella Yustika. (2018). *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta*. Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dyah H. Prananingrum, (2020). *Karakteristik Imperatif Dan Rekomendatif Putusan Putusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha*. *Refleksi Hukum* Vol. 1 no. 1.
- Faizatul Muawanah Zakaria, (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Malang*, *Jurnal Ilmu Manajemen Unisma*.
- Gunawan, Johaness, (2019). *Reorientasi Hukum Kontrak di Indonesia*, *Jurnal Hukum*, Vol 1, No 2.
- Galih Aisia, (2021). *Perlindungan Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Pesanan Customer Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pembatalan Pesanan Go-Food Secara Sepihak)*.
- Jayadi Ahkam, (2015). *Problematika Penegakan Hukum Dan Solusinya*, *Jurnal Al-risalah*. Vol.15, No. 2
- Nur Azizah Fauziyyah, (2020). *Tinjauan Fikih Muamalah Akad Istishna terhadap Praktik Jual Beli Pesanan Parcel di Produsen Parcel “X”*. *Prosiding Hukum Ekonomi syariah* Volume 6, No. 2.
- Program Studi, (2022). *Ilmu Hukum, dan Universitas Pendidikan Ganesha*, “Usaha Jasa Driver Online Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen di Kota Singaraja”.
- Sapriandi Tanjung, (2019). *Tinjauan Yuridis Transaksi Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi*

Elektronik di Kota Bengkulu, Panji Keadilan : Jurnal Ilmiah Nasional

Mahasiswa Hukum, Vol. 1, No. 1

Santoso, Agus, and Dyah Pratiwi. (2019). *Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jurnal Legislasi Indonesia.

Sarjono. DD., (2019). *Panduan Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta : Jurusan Pendidikan Agama Islam)

Usammah, (2019). “Pertanggungjawaban Pidana Dalam Prspektif Hukum Islam”, Tesis : Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatra Utara Medan

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 1 Juli 2024

Roji Prataqwa Muliantara

NPM : 178400174